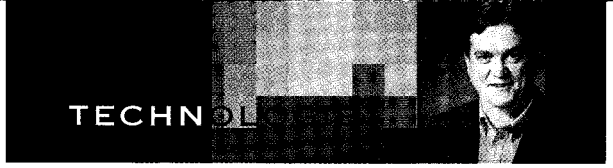

Par Jim Carrol

Quand la technologie est notre ennemie

La rage au photocopier. Eh oui – c'est la toute nouvelle mode au travail. Un récent sondage national d'Ipsos-Reid effectué pour Hewlett Packard indique que plus d'un Canadien sur 10 a cédé à la violence physique, dans un moment de frustration, et frappé, du poing ou du pied, un appareil sans défense. De plus, trois sur 10 ont admis avoir ressenti, à l'occasion, un pressant besoin de frapper l'appareil mais ont réussi à se contenir.

En sommes-nous rendus là? Sommes-nous tellement enragés par les défis de la technologie que nous sommes prêts à battre de pauvres appareils sans défense? Peut-être bien.

En dépit des avances technologiques de la dernière décennie, bien des gens n'ont pas encore tout à fait établi de bonnes relations avec la technologie au travail. Byte Black/Human-Ware a étudié pendant quatre ans les attitudes de 3129 employés Californiens, et les résultats sont fascinants. Alors que 12 % des cadres pouvaient être considérés comme des « adeptes avides » des nouvelles technologies, la vaste majorité des gens ne se fait pas mourir pour en faire l'essai.

En fait, quelque 59 % des répondants s'étaient classés comme des « Thomas hésitants » qui attendent que quelqu'un leur démontre comment la technologie peut les aider, et un autre 29 % s'étaient classés comme des « résistants », des gens qui tentent d'éviter entièrement la technologie autant que faire se peut. (Ce sont ceux-là qui vraisemblablement deviendront des « batteurs de photocopieur » !)

Peut-être notre rage collective est-elle justifiée – après tout, nous savons que la technologie nous fait parfois défaut au moment où nous en avons le plus besoin. Je ne sais plus combien de fois mon ordinateur est tombé en panne pendant que je travaillais à un article ou un rapport important – le pire moment possible.

Au fur et à mesure que nous progressons, même avec hésitation, dans l'ère numérique, notre dépendance de la technologie devient notre talon d'Achille. Nous bâtissons des bases de données de la clientèle qui nous révèlent tout sur nos clients et prospects – mais nous nous exposons peut-être à un risque injustifié si nous perdons cet important joyau de la couronne. Nous apprenons comment faire de la technologie une partie clé de notre présentation de vente – mais nous pourrions voir notre ordinateur figer au moment même où nous la commençons.

Comme je souscris fortement à cette croyance, je fais tout en mon pouvoir pour me préparer à l'éventualité d'un problème. Comme fréquent conférencier qui fait ses présentations à partir de son portable, j'ai plusieurs choses à faire avant d'oser partir. Tout d'abord, je m'assure d'entrer quelques copies de ma présentation dans divers fichiers de mon ordinateur. De plus, j'en apporte une copie sur une disquette dans la poche intérieure de ma veste. Puis je télécharge ma présentation dans quelques-uns de mes divers sites Web. Oh, et pour être sûr, j'en imprime une copie pour apporter avec moi au cas où tout le reste ferait défaut !

Paranoïa? Pas vraiment. J'en suis venu à accepter qu'il existe une variété spéciale de la loi de Murphy qui s'applique à la technologie et aux ordinateurs : tout ce qui peut aller mal ira mal, de façon spectaculaire, au pire moment possible et de façon à causer le maximum d'ennuis, d'embarras et d'inconvénients.

Alors quelles précautions et quelles attitudes les compagnies et les employés doivent-ils prendre obligatoirement en cas de panne technologique? Il y en a plusieurs :

1. Attendez-vous à des surprises et à des imprévus. Vous vous êtes sûrement retrouvé dans une situation où vous avez dû relever des défis imprévus – ce point se passe d'explications.

2. Ayez un plan. La planification en cas d'urgence a gagné en respect dans les entreprises depuis les événements du 11 septembre, quand tous se sont rendu compte qu'une planification adéquate n'était pas une babiole, mais bien une nécessité. Les organisations dotées d'un plan antisinistre vraiment efficace ont réussi à redonner à leurs activités un semblant d'ordre en quelques jours seulement malgré la destruction totale de leur bureau original. C'est l'avantage réel d'un plan d'urgence compréhensif. Sur le plan personnel, vous pouvez également prévoir que les choses iront mal : définissez simplement quelles sont les technologies les plus importantes pour vous, puis prévoyez ce que vous pouvez faire pour les remplacer promptement (ainsi que toutes données) au besoin.

3. Faites toujours une copie de sauvegarde et une autre encore. Si les compagnies logées à Ground Zero, à New York, ont pu s'en remettre aussi rapidement, c'est en grande partie parce qu'elles avaient plusieurs copies de sauvegarde hors du bureau. À Wall Street, il existe des compagnies qui cueillent des données de sauvegarde d'organisations financières toutes les quelques heures. En résultat, certaines firmes perdent très peu de données. De saines politiques de sauvegarde ne sont pas une nécessité simplement pour l'entreprise – elles sont tout aussi nécessaires sur le plan personnel. Quand avez-vous sauvegardé vos données personnelles sur votre portable ou votre ordinateur à la maison? Si vous avez répondu « jamais », alors demandez-vous : suis-je prêt à courir le risque de perdre tous ces renseignements?

4. La redondance compte. À l'échelle de l'entreprise, assurez-vous que votre plan comporte une multiplicité d'options. Les organisations s'affairent à établir des centres de données parallèles et des bases de données accessibles à distance aux employés au cas où il surviendrait des problèmes. Vous pouvez également prévoir une redondance sur le plan personnel. Prenez ma propre situation – quand je suis sur la route, je m'assure d'avoir des numéros d'accès Internet afin de pouvoir entrer en ligne soit par Sympatico, par Compuserve ou par AT&T Canada. Pourquoi? Pour la simple raison que vous ne pouvez pas toujours compter qu'un serveur particulier fonctionnera dans la ville que vous visitez. Chez moi, j'ai des connexions Internet par modem câble et par ligne DSL à haute vitesse afin d'être sûr de toujours pouvoir entrer en ligne.

5. Planifiez à l'avance et comprenez les solutions de rechange. Si vous vous déplacez pour faire une présentation à un client clé, alors prévoyez définitivement que quelque chose ira mal. C'est pourquoi vous devriez peut-être parler à votre client à l'avance pour découvrir s'il possède un équipement prêt à fonctionner au cas où vous auriez des pépins avec le vôtre. Ou vérifiez à l'avance quelles compagnies locales pourraient vous louer, en vitesse, un portable, un projecteur DCL ou tout autre équipement nécessaire au besoin. De plus, familiarisez-vous avec les programmes de réparations ou de remplacement

immédiats auxquels vous donnerait droit la garantie de votre portable.

6. Testez vos plans. Tout plan d'urgence est inutile si vous ne l'avez pas mis à l'essai. C'est pourquoi les organisations doivent vérifier régulièrement le fonctionnement éventuel de leur plan en simulant un désastre. Et sur le plan personnel, si vous faites des copies de sauvegarde de fichiers importants, vérifiez-les et assurez-vous que vous pouvez vraiment lire la copie ! Bien des gens ont été horriblement traumatisés en découvrant que, pour une foule de raisons (logiciel dépassé ou fausses suppositions), leur copie de sauvegarde (qui, croyaient-ils, les sécurisait) leur était inaccessible !

7. Éduquez. Tout type de plan d'entreprise qui traite des défis de la technologie est parfaitement inutile si les gens ne comprennent ni le plan d'urgence ni leur rôle dans son activation. C'est pourquoi les exercices sont critiques – ils aident les gens à comprendre leurs divers rôles et responsabilités dans des moments difficiles.

8. Explorez les nouvelles technologies. Au niveau de l'organisation, la planification en cas d'urgence ou de désastre est devenue une grande entreprise, et il y a une foule d'experts qui peuvent vous aider.

À plus petite échelle, sachez que les systèmes de sauvegarde à la fine pointe technologique n'ont pas besoin d'être dispendieux dans l'environnement d'une petite entreprise ou d'un bureau à domicile. J'utilise un système de bande de sauvegarde OnStream, qu'on peut se procurer pour moins de 500 $ et qui peut sauvegarder des copies de toutes mes données importantes sur des cartouches de 30 gigaoctets.

J'ai aussi des cassettes d'entreposées dans la voûte de ma banque, et quand je voyage, j'en laisse une autre copie chez mes voisins. Mais je ne me suis pas limité à ces mesures – j'enregistre régulièrement les données vraiment importantes sur un CDROM que j'entrepose aussi dans divers endroits. Visitez le site @Backkup (www.backup.com), qui vous permet de vous monter un système afin que toutes vos données importantes soient envoyées à cette compagnie automatiquement, de nuit (encodées, naturellement, pour que personne ne puisse y avoir accès). C'est un service qui en vaut la peine et il est offert pour aussi peu que 50 $ par année.

9. Ne supposez jamais que ce que vous avez fait est suffisant – ou que vous êtes bien préparé. Une bonne planification en cas d'urgence suppose toujours le pire. Vous devez constamment réviser et revoir votre plan d'urgence d'entreprise.

10. Ne vous affolez pas. Si vous avez perdu des données ou si quelque chose va mal, ne paniquez pas. C'est la pire réaction possible Un jour, j'étais devant quelque 1200 personnes, prêt à faire ma présentation. Cinq minutes avant que je ne commence, j'ai réussi à corrompre mon fichier de présentation. (C'est cette situation qui m'a appris ma leçon et m'a amené à garder plusieurs copies de ma présentation à portée de la main.) Je me suis arrêté un moment et me suis souvenu que j'avais une copie de l'original dans mon portable à la maison. J'ai sauté sur mon cellulaire, appelé ma femme (qui travaille avec moi à la maison) et j'ai réussi à recevoir la copie par courriel, quelques secondes avant d'entrer en scène. C

Jim Carroll est chroniqueur, commentateur dans les médias et auteur. Il a fait des présentations à plus de 500 conférences et réunions, devant des auditoires allant de 10 à 2 000 personnes. Il a traité de survivre au virage au numérique, du leadership à l'âge numérique et comment motiver les gens à embrasser le monde technologique. Vous pouvez visiter son site Web à www.jmcarroll.com, et il appréciera vos commentaires à jcarroll@jimcarroll.com.

EXPLOREZ LES POSSIBILITÉS

L'éducation permanente le ligne – partout, en tout temps, toujours

www.cpsa.com

OFFRE DE LANCEMENT — Essayez le premier cours de la série, « Devenir un professionnel de la vente accompli » à **MOITIÉ PRIX JUSQU'AU 30 JUIN !**

Une solution éduformation multimédias, pratique, facile d'utilisation et à prix abordable pour les professionnels de la vente

Membres de L'ACPV : 45 $*/ *cours*
Non-membres : 55 $*/ *cours*
** Taxes en sus*

OFFERT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Pour un complément d'information, visitez www.cpsa.com ou appelez-nous dès aujourd'hui au 1-888-267-CPSA.

PRODUIT PAR :

L'association canadienne des professionnels de la vente